

SYKE - viestintäyksikön erityistilanteiden toimintaohjeet

Varautuminen erityistilanneviestintään

Erytistilanteen hyvä hoito edellyttää varautumista. Johdon, asiantuntijoiden ja viestintäyksikön edustajien on pidettävä yllä hyvää toimintakykyä, jotta tiukan paikan tullen kyetään saumattomaan yhteistyöhön.

VIESTINTÄYKSIKKÖ

- pitää yllä erityistilanneviestintäohjeita ja yhteystaulukkoa Seitissä. Ohjeista tehdään myös kansio johdolle ja viestintään. Kansiosta löytyy kaikki mahdollinen tieto erityistilanteiden viestinnästä. Ajankohtaisosion verkkopäätoimittaja vastaa verkon päivitysohjeista, tiedotuspäällikkö tiedottamisohjeista ja tiedotussihteri yhteystiedoista. Viestintäassistentti on vastuussa kansion päivittämisestä, kun ohjeet muuttuvat.
- perehtyy valmiussuunnitelmaan ja osallistuu valmiusharjoituksiin
- varmistaa koulutuksen avulla, että asiantuntijoilla ja johdolla on valmiudet erityistilanneviestintään muun muassa mediaesiintymisessä
- on tutustunut erityistilanteiden kannalta keskeisten viranomaisten viestintävastuullisiin tai on ainakin tietoinen, kuka vastaa tiedotuksesta missäkin
- viestinnän vastuuhenkilöt pitävät lompakossaan yhteystietokorttia, josta löytyvät kaikki SYKEN erityistilanneihmisten puhelinnumerot
- varmistaa, että median sähköpostilistat ovat ajan tasalla ja käytettävissä
- viestinnän vastuuhenkilöt ovat tallentaneet puhelimeensa erityistilanteiden kannalta keskeisten SYKEN henkilöiden puhelinnumerot sekä muiden tärkeimpien viranomaisten ja heidän tiedottajiensa puhelinnumerot.
- viestinnän vastuuhenkilöt ovat tallentaneet puhelimeensa myös keskeisten medioiden yhteystiedot.
- viestinnässä on käytössä verkon ja tiedotuksen päivystyspuhelimet
- varmistaa etäyhteyksien toimivuuden verkon päivittämistä varten

VALMIUSTILA (taso 1)

Valmiustilaa nostetaan aina tilanteissa, joiden arvioidaan johtavan erityistilanteisiin tai joissa tunnistetaan tehostetun toiminnan ja viestinnän tarve.

Valmiustilan tunnistaminen on erittäin tärkeää ja kuuluu kaikille sykeläisille. Jokaisella sykeläisellä on siten velvollisuus ilmaista arvionsa erityistilanteen riskistä esimiehelleen, ympäristövahinkopäivystäjälle, viestintäjohtajalle ja/tai pääjohtajalle.

Pääjohtaja vahvistaa valmiustason noston ja informoi siitä johtoryhmää ja valmiuspäällikköä. Hän määrää asiaan eniten perehtyneen johtajan, ympäristövahinkopäivystäjän tai asiaa hallitsevan päällikön/asiantuntijan seuraamaan tilannetta. Kyseinen vastuuhenkilö seuraa tilannetta, laatii tilannekuvia ja kokoaa tarvittavan ryhmän tekemään alustavat suunnitelmat mahdollisesti tarvittavista toimenpiteistä.

Ryhmässä sovitaan tarvittaessa asiantuntija- ja viestintätoimista, tilanteen seurannasta ja päivystysvalmiudesta. Ryhmään tulee aina kuulua viestinnän edustaja.

Öljy- ja kemikaalivahinkotapauksissa ympäristövahinkopäivystäjällä on velvollisuus valmiustason kohottamiseen tälle tasolle ilman pääjohtajan määräystä.

1) KRIISITILANNE (taso 2)

A. ENSIVAIHE (noin 0 - 4h)

Ensivaiheessa arvioidaan kokonaistilanne, tunnistetaan vastuutahot ja käynnistetään ensitoimet.

1. TIEDONKULUN VARMISTAMINEN

- viestintäjohtaja vastaanottaa tiedon tapahtuneesta ja varmistaa, että tieto menee johdolle ja asiantuntijoille sekä tarvittaessa ministeriön viestintäjohtajalle/viestintäpäällikölle.
- viestintäjohtaja antaa ensihälytyksen ajankohtaistiimin vetäjälle ja verkkotoimituksen ajankohtaistoimittajalle.

2. KOKONAISKUVAN LUONTI JA VASTUUT

- viestintäjohtaja selvittää yhdessä kriisiryhmään kuuluvien kanssa vastuutahon ja arvioi kokonaistilanteen sekä sen perusteella viestinnän johtamisen ja koordinoinnin tarpeen.

- Vastuu viestinnästä ja sen sisällöstä on toimintaa johtavalla viranomaisella
- Viestintävastuut säilyvät mahdollisimman pitkään normaaliolojen kaltaisina
- Erityistilanteen kiristyessä viestinnän yhteensovittaminen tai johtamisvastuu voi siirtyä ministeriölle tai valtioneuvostolle.
- Jos ei ole selvää, kenelle yleinen toiminnan johtamisvastuu kuuluu, valtioneuvosto päättää johtamisvastuusta erikseen

- viestintäjohtaja sopii kriisiryhmän kanssa operatiivisista ja viestintätoimista ja niiden yhteensovittamisesta

- ensivaiheen tiedonantajista, tiedonkulun tavoista, osapuolista ja rytmityksestä
- keskeisistä tahoista, joita informoitava: tiedotusvälineet, kansalaiset, vastuuviranomaiset, operatiiviset toimijat, henkilöstö ja toiminnanharjoittajat
- pääviestit: keskeiset tapahtumat, perustiedot, toimet, tilanteen vakavuusaste, mahdolliset syyt, onnettomuuden suuruusluokka ja päätoimijat

3. TOIMIEN KÄYNNISTÄMINEN

JOHTAJA	TIEDOTUS	VERKKO	MUUT TEHTÄVÄT
<ul style="list-style-type: none"> - viestintäjohtaja rekrytoi tiedotuksen ja verkon vastuhenkilöt ja jakaa ensivaiheen tehtävät - käynnistää ensivaiheen viestintätoimet ja sopii vastuista: tiedotus, verkko ja muut palvelut, lisätiedon antajat - arvioi käännostarpeet - huolehtii yhteydenpidosta muiden virastojen viestintävastuullisiin ja sovittaa yhteen viestintätoimet muiden virastojen toimiin - perehtyy tilannekuvaan 	<ul style="list-style-type: none"> - tiedotusvastaava rekrytoi tiimin - laatii tiedotteen, sopii tiedotustilaisuuden järjestämisen- tät/järjestelyistä, huolehtii mediapalvelusta, seuraa median uutisointia - laittaa intranettiin tiedon tapahtumasta, vastuista ja linkin ympäristö.fi:hin 	<ul style="list-style-type: none"> - verkkovastaava rekrytoi tiimin - rakentaa reaaliaikaisen tilanneseurannan tarvittavilla kielillä ja julkaisee sivuston ympäristö.fi:ssä (merelliset uutiset yhdellä linkityksellä itämeriportaalista) - julkaisee ensitiedon tilanteesta ennen tiedotetta - huolehtii yhteydenpidosta muiden organisaatioiden verkkotoimituksiin - informoi tietokeskuksen vive-vastuullista 	<ul style="list-style-type: none"> - käännoispalvelut - mediaseuranta - graafien ja kuvien hankinta - videoiden hyödyntäminen - puhelinpalvelut

B. JATKOVAIHE (noin 4h ->)

Ensivaiheen jälkeen seurataan tilannetta ja sen kehittymistä, päivitetään tilannekuvaa, tunnistetaan johtamis- ja koordinoitavissa tapahtuvat muutokset, varmistetaan riittävät viestintäresurssit sekä huolehditaan jatkovaiheen viestinnästä ja sen jatkumisesta, kunnes erityistilanne päättyy.

4. TILANTEEN JATKUMINEN JA TIEDONKULKU

JOHTAJA	TIEDOTUS	VERKKO	MUUT TEHTÄVÄT
<ul style="list-style-type: none"> - seuraa tilannekuvaa ja median uutisointia ja suuntaa viestintätoimia, niiden rytmitystä ja vastuita tilanteen vaatimalla tavalla - viestintäjohtaja järjestää säännöllisesti viestinnän sisäisiä päivityskokouksia - määrittää kriisiryhmän kanssa keskeiset tahot, joita viestinnän informoitava: tiedotusvälineet, kansalaiset, vastuuviranomaiset, operatiiviset toimijat, henkilöstö ja toiminnanharjoittajat - hahmottaa kriisiryhmän kanssa pääviestit: keskeiset tapahtumat, tarkentuneet perustiedot ja toimet, mahdolliset syyt, välittömät ympäristövaikutukset ja muut keskeiset yhteiskunnalliset vaikutukset, tilanteen vakavuusaste, onnettomuuden suuruusluokka, toiminnan vastuumuutokset, tilanteen taustatekijät ja tilanteen aiheuttamat jatkoselvitys- ja tutkimustarpeet - määrittää kriisiryhmän kanssa tiedonantajat - jatkaa yhteydenpitoa muiden virastojen viestintävastuullisiin ja sovittaa yhteen viestintätoimet muiden virastojen toimiin 	<ul style="list-style-type: none"> - tiedotusvastaava täydentää tarvittaessa tiimin kokoonpanoa - laatii tiedotteen, järjestää tiedotustilaisuuksia tarpeen mukaan, huolehtii mediapalvelusta, seuraa päämedioiden uutisointia - huolehtii riittävästä tiedonkulusta SYKEN henkilöstölle 	<ul style="list-style-type: none"> - verkkovastaava täydentää tarvittaessa tiimin kokoonpanoa - ylläpitää reaaliaikaista tilanneseurantaa yhteistyössä asiantuntijoiden ja tiedotuksen kanssa - huolehtii yhteydenpidosta muiden organisaatioiden verkkotoimituksiin - seuraa viven toimivuutta ja käynnistetään tarvittaessa varapalvelut 	<ul style="list-style-type: none"> - käännöspalvelut - mediaseuranta (myös sosiaalinen media) - graafien ja kuvien hankinta - videoiden hyödyntäminen - puhelinpalvelut

C. LOPPUVAIHE

Erityistilanteen päätyttyä on keskeistä huolehtia loppuvaiheen viestintätoimista, arvioida kokonaistilanne ja viestintätoimien onnistuminen sekä laatia loppuraportti.

5. TOIMINNAN PÄÄTTÄMINEN

JOHTAJA	TIEDOTUS	VERKKO	MUUT TEHTÄVÄT
<ul style="list-style-type: none">- sopii kriisiryhmän kanssa loppuvaiheen viestintätoimista, informoitavista tahoista ja pääviesteistä: tilanteen päättymisen, keskeiset tapahtumat, viranomaisten toimet, syyt, tulokset, vaikutukset, suuruusluokka, vastuutahot ja mahdollisten pitkän aikavälin selvitystöiden käynnistyminen- järjestää viestinnän sisäisen arviointi- ja päätöskokouksen- huolehtii loppuraportin laatimisesta- ilmoittaa muiden virastojen viestintävastuullisille tilanteen päättymisestä	<ul style="list-style-type: none">- tekee lopputiedotteen ja muut tarvittavat viestintätoimet	<ul style="list-style-type: none">- verkkovastaava informoi seurantasivuilla tilanteen päättymisestä ja sulkee sivuston viikon sisällä- informoi muita verkkotoimituksia tilanteen päättymisestä- informoi tietokeskuksen vive-vastaavaa	

VIESTINTÄYKSIKÖN VASTUUHENKILÖT VALMIUSTILASSA JA ERITYISTILANTEISSA

Erityistilanteiden johtaminen kuuluu viestintäjohtajalle tai hänen erityistilannesijaisilleen (Sirpa Pellinen, 2. sijainen Riku Lumiaro, 3. sijainen Ulla Ala-Ketola, 4.sijainen Pirjo Ferin).

Asia	Johto	Tiedotus	Verkko	Viestintätuki
Öljyntorjunta ja muut merelliset isot onnettomuudet	Kirsi Norros Sirpa Pellinen Riku Lumiaro Ulla Ala-Ketola	Sirpa Pellinen Riku Lumiaro Ulla Ala-Ketola Aira Saloniemi Kaisa Haatainen Anna Toppari	Ulla Ala-Ketola Aira Saloniemi Matti Lindholm Kaisa Haatainen Anna Toppari	Kuvat ja videot, öljyn kulkeutumisennusteet Eija Putkuri Seija Turunen Matti Lindholm ympäristövahinkoryhmä Graafit Eija Putkuri Matti Lindholm Erika Varkonyi Satu Turtiainen Seija Turunen Käännökset tiedottajat + toimittajat Eija Putkuri Tuula Rosberg Aira Saloniemi Media- ja someseuranta Tuula Alanko Tuula Rosberg Puhelinpalvelu kansalaisille Puhelinnumero 020 345 045

Tulvaviestintä	Kirsi Norros Ulla Ala-Ketola Sirpa Pellinen	Ulla Ala-Ketola Kaisa Haatainen Matti Lindholm Anna Toppari		<p>Kuva-aineistot hydrologit</p> <p>Käännökset tiedottajat + toimittaja Eija Putkuri Tuula Rosberg Aira Saloniemi</p> <p>Media- ja someseuranta Tuula Alanko Tuula Rosberg</p>
Muut teemakohtaiset erityistilanteet	Kirsi Norros Sirpa Pellinen Riku Lumiaro Ulla Ala-Ketola	Teemavastaavat	Ulla Ala-Ketola Aira Saloniemi Anna Toppari Kaisa Haatainen Matti Lindholm	<p>Käännökset tiedottajat + toimittaja Eija Putkuri Tuula Rosberg Aira Saloniemi</p> <p>Media- ja someseuranta Tuula Alanko Tuula Rosberg</p>
Maineeseen liittyvät erityistilanteet, isot muutosviestintätilanteet	Kirsi Norros Sirpa Pellinen Riku Lumiaro Pirjo Ferin	Teemavastaavat	Intranet Pirjo Ferin Anna Toppari Tuula Rosberg Tuula Alanko	Media- ja someseuranta Tuula Alanko Tuula Rosberg
Varautuminen ja kehittäminen	Kirsi Norros Sirpa Pellinen Riku Lumiaro			Ohjeiden laatiminen Kirsi Norros Ulla Ala-Ketola

	Ulla Ala-Ketola Pirjo Ferin			Ohjeiden ylläpito Tuula Rosberg (mapit) Tuula Alanko (intranet) Tekninen kehittäminen Seija Turunen Pirjo Ferin Riku Lumiaro Piia Kuronen Matti Lindholm Eija Putkuri
--	--------------------------------	--	--	--

-